CERTAIN PERFORMANCE INDICATORS FOR INTERPRETATION AND VISITOR SERVICES

1983-84 FISCAL YEAR

QUEBEC REGION

Section Politiques et Recherche
Programming and Development Division
Parks Canada
Quebec Region

September 1984

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
FOREWORD	i
DEFINITION AND STRUCTURE OF INDICATORS	ii
INTERPRETATION AND ANALYSIS OF RESULTS	ix
NATIONAL PARKS	
Forillon - Visitor Services	1
La Mauricie - Visitor Services	2
Forillon - Interpretation	3
La Mauricie - Interpretation	4
NATIONAL HISTORIC PARKS AND SITES	
Forges du Saint-Maurice	5
Bataille de la Châteauguay	7
Lachine Canal	8
Coteau-du-Lac	9
Fort Chambly	10
Fort Lennox	11
Fort Témiscamingue	12
Sir Wilfrid Laurier House	13
Louis S. St-Laurent House	14
Québec Ramparts	15
Fort No. 1 at Pointe-Lévis	16
Cartier-Brébeuf	17
Artillery Park	18
HERITAGE CANALS	
Carillon Canal - Visitors and pleasure craft	19
Ste-Anne Canal - Visitors and pleasure craft	20
St-Ours Canal - Visitors and pleasure craft	21
Chambly Canal - Visitors and pleasure craft	22
Carillon Canal - Navigation	23
Ste-Anne Canal - Navigation	24
St-Ours Canal - Navigation	25
Chambly Canal - Navigation	26

FOREWORD

The production of performance indicators for the 1983-84 fiscal year is the result of an attempt to assess the performance of our organization from a particular angle.

These indicators are intended to be a tool providing cost indicators relating to the use which the visiting public makes of our services. Although they deserve to occupy an important place within sound management practices, they are not designed to replace the objective analysis which can be carried out of the operations of each of our sites. Through these indicators it is possible to obtain an overall view of the performance of our organization in 1983-84, and, we hope, help to set future operational objectives.

In order to ensure the reliability of the product and in this document along with a uniform structure from year to year, we requested Section Services au public and Financial Services to provide us with the costs which come under their areas of responsibility. As for the data regarding the use of our sites, they are taken from production indicators[1] and a number of other statistics available for the national parks and historic canals.

---

1 Nombre de visiteurs hors et dans les groupes organisés et certains indicateurs de production des services d'accueil et d'interprétation, année financière 1983-84, Section Politiques et Recherche, septembre 1984.

DEFINITION AND STRUCTURE OF INDICATORS

Three (3) different types of indicators were developed for the 1983-84 fiscal year and they are presented so that it is possible to compare with each other those which are exclusive to a single site. The performance evaluation was done on all operational sites in 1983-84. The visitor service and interpretation service of the national parks were evaluated separately, the historic parks were evaluated as a whole and the performance of the historic canals was evaluated in relation to the number of visitors and pleasure craft and the volume of navigation recorded.

The three (3) types of indicators used make it possible to obtain from different angles production cost indicators for some of our services. The first two are monetary in nature while the third is not. They can be summed up as follows:

1. The total operation cost of interpretation and/or visitor services per visitor and/or user of personalized activities;
2. The manpower operation costs of interpretation and/or visitor services per visitor and/or user of personalized activities;
3. Amount of time interpretation service personnel are available to public (excluding management) based on their allotted time in the operations budget.

When appropriate, another indicator shown under the heading "other information" is provided and refers to the number of users of non-personalized activities and subsidized activities. The latter certainly do not have a very great impact on manpower resources and on goods and services but they are additional services offered to the public.

For a better understanding of these indicators, the following clarifications are given. They are limited almost exclusively to the nature of the costs used; the definition of the attendance and use variable relating to our sites has already been provided in a document published by the Section Politiques et Recherche.[2]

1. The total operating cost of the interpretation and/or visitor services per visitor and/or user of personalized activities

   By total costs, we mean wages and salaries and the costs of goods and services and travelling expenses (authority code 001, 101 and 127) and by operating cost of the interpretaion and/or visitor services we are referring to the O/M budget and more precisely, to the visitor or interpretation cost centres (in the case of National Parks) and to the operation cost centre (in the case of historic parks and canals, with the exception of the Forges du Saint-Maurice where the costs pertain to interpretation and administration). Expenditures under these cost centres and authority codes were taken from the total expenditures (all cost centres) of each of the sites and districts. In other words, we have attempted to identify all operating costs relating to the interpretation and visitor services, from the heads and assistant chiefs of such services to the interpreters and field personnel.

---

2 Nombre de visiteurs hors et dans les groupes organisés et certains indicateurs de production des services d'accueil et d'interprétation, année financière 1983-84, op.cit.

However, the inclusion of costs attributable to the district has given rise to a problem in determining the portion of the district's costs ascribable to each of the parks under their responsibility. The task of answering this question was given to the Section des Services au public which, on the basis of information obtained from district personnel, was able to determine the amount of time which such personnel devoted to each of the parks.[3] Since these amounts represent only a percentage of the employees' time and therefore correspond only to manpower costs (authority code 001), we have had to work on the hypothesis that the proportion of costs in goods and services and travelling expenses (authority codes 101 and 127) was the same as that assigned to manpower.

It should be noted that the indicators evaluating the cost per user of activity are limited to personalized activities, that is where an employee of the interpretation and/or visitor service conveys a message to the public (guided visit or talk, for example). As for non-personalized activities, that is, involving the use by the public of a physical means of communication, they have not been considered since they are not all recorded and furthermore they give rise to only a minimum operating cost (audio-visual or exhibit, for example).

---

3 A document dealing with this subject is available on demand and was produced by the Section des Services au public.

2. <u>The manpower operating cost of interpretation and/or visitor services per visitor and/or user of personalized activities</u>

By manpower cost, we are referring to salary costs paid by our oganization, thus under authority code 001 only. The other characteristics of these costs are the same as in 1 with the exception of costs attributable to the Québec Ramparts, to Fort No. 1 at Pointe-Lévis and the Lachine Canal where certain adjustments had to be made. In the case of the first two, in accordance with work plans for 1983-84, one person-year, level PM-02 is, among others, assigned to the Fortifications of Quebec and 1 person-year, level GT-02 to Fort No. 1 at Pointe-Lévis. However, the document produced by Services au public points out that the incumbents of these two positions divided their time in the following manner: the PM-02 devoted half of his working time to the Québec Ramparts and the other half to Fort No. 1; as for the GT-02, he works 20% of his time for the Québec Ramparts and 15% of his time for Fort No. 1.

In order to measure as closely as possible the performance of each of these parks, we have had to make the necessary adjustments to the manpower costs originally provided by Financial Services.

With respect to the Lachine Canal, the same source of information states that the PM-2 assigned to this site devotes 35% of his time to other parks, namely 15% to the St. Lawrence Seaway and 20% to the Fur Trade. The manpower costs for the Lachine Canal are therefore adjusted to take this factor into account.

Furthermore, the manpower operating cost for all parks has been broken down into two distinct components. The first determines the manpower operating costs including management and the second, excluding it. The first is simply the unprocessed data under authority code 001 whereas the second is taken from this same data but subtracting the cost equivalent to the amount of time devoted to management.

To this end a summary of the amount of time devoted to management by the managers of each of the parks and districts was produced by the Section des Services au public. Using this summary, the classification of the managers and the annual renumeration rate for such classification (maximum rate in the case of permanent staff and minimum rate for seasonal staff), it was possible to exclude from the manpower cost the component ascribable to management.

3. Amount of time interpretation service staff are available (excluding management) based on their allotted time in the operating budget

The time of availability to the public of the interpretation and visitors services staff is the time when the interpreters and field staff are fully available to the public. This has been linked with the allotted time appearing in the operations budget for such personnel. We received this information in terms of allotted hours, such hours corresponding to the wages and salaries paid by our organization (authority code 001). The time devoted to management was excluded from this allotted time as shown in the operating budget, in the same way as for 2.

This indicator shows first of all, availability time in relation to sustained user/interpreter contacts and secondly, user/interpreter contacts of short duration. By activities with sustained contact we refer to situations in which the employee has a relatively lengthy and sustained contact with the group of people or captive audience (for instance during guided visits and talks). By activities of short duration, we mean situations where an employee may have a brief exchange with a member of the visiting public (for instance at the visitors' booth or during a visit when guides are located at different spots along the tour itinerary).

Lastly, we offer as supplementary information data on the number of users of non-personalized activities and subsidized activities without establishing any costs. Non-personalized activities have already been defined whereas subsidized activities are simply those which are made possible through a subsidized project. When no breakdown or method of recording was possible, the item is described as "not itemized". This occurs mainly in the case of non-personalized activities since it is often difficult to provide a breakdown.

INTERPRETATION AND SUMMARY ANALYSIS OF RESULTS

The results obtained from this exercise in evaluation will undoubtedly allow each of the managers concerned to draw his own conclusions. We would however like to make a number of points which, in our opinion, will enhance the contribution of this document for what ever purpose it is used.

It should be mentioned first of all that the costs considered do not represent the total operating costs of Parks Canada, Quebec Region, but just a part of them. There are two main reasons for this: on the one hand, our wish to consider only the costs likely to be generated directly by the operation of facilities and services for visitors and on the other hand, our concern to eliminate as much as possible a potentially subjective breakdown of costs such as those attributable to a central unit which would have to be divided among each of the parks under its responsibility. This is why the costs under study are restricted to the operating costs of the interpretation and visitor services of the parks and districts and do not include any of the park and district costs relating to conservation and work projects nor any of the costs of the administration offices of the districts and the regional office.

Nonetheless, the total operating costs as defined for the purposes of our analysis amount to $3,762.1 and account for 32% of the $11,914.8 required for the total operation of the parks and districts and 19% of the total operating costs of $19,305.2 of the region.

The first type of indicator which we provide deals with the performance of our organization from the standpoint of the total costs of interpretation and visitor services. We would like to take advantage of this opportunity to point out certain regional averages which will illustrate in an overall way the average operating cost per visitor or user of the sites in the Quebec region. Thus in the national parks, the average visitor cost was $1.23 per visitor day and the interpretation cost $5.09 per user of personalized activities. With respect to the historic parks, the average visitor and interpretation cost for the 1983-84 year is approximately $1.37 per visitor and $2.90 per user of personalized activities. Lastly, the historic national canals have an average visitor cost of $2.22 per land visitor and pleasure craft passenger and $39.94 per boat.

The second type of indicator chosen, that is with total operating costs broken down in order to obtain manpower costs only, enables us to assess the salary requirement for the operation of the parks. At the request of certain managers concerned with the performance evaluation of our sites, this indicator evaluates the salary cost per user of personalized activities depending on whether or not such costs take into account the time spent on management. Since the amount of time required for the management of a site is not directly related to the site's importance in terms of attendance (a

minimum amount of management is necessary whatever the attendance rate), the exclusion of costs corresponding to management time makes it possible to evaluate a cost which could be prudently described as a "direct services cost".

If we agree with this principle, the results obtained will make it possible, first of all, to establish the "direct" manpower cost per visitor or user of interpretation and visitor services and secondly, to become aware of the proportion of our total salary costs attributable to management. The indicators in this document will undoubtedly shed some light on this point since it appears that out of $1,947.3 spent at the park and district level for visitor and interpretation services (excluding the canals), $823.1, or 42%, is attributable to management. If we include the canals which are characterized by a large payroll and little management, this regional percentage goes down to 32%.

Lastly, the third type of indicator provides non-monetary information: the time of availability to the public of the interpretation and visitor services staff in relation to the allotted time for these services in the operations budget, with management time excluded. We must be careful in analysing the results since it is obvious that the longer employees are assigned to a particular place such as a visitor booth, the greater is the chance of a high availability ratio in comparison with parks which give more importance to guided visits or talks requiring more preparation time. Although this indicator is of some interest, it must be analysed in relation to the type of services offered: personalized activities with sustained user/interpreter contacts and activities with user/interpreter contacts of short duration.

A study of the data, without the above distinction, for the entire Quebec region shows that excluding management, 48% of the allotted staff time is devoted to the public. The breakdown indicates that out of this 48%, 35% consisted of activities with user/interpreter contacts of short duration and 13% of activities with sustained contact.

In summary, the time of a staff member of the interpretation and/or visitor services[4] in a district may be broken down as follows: forty-six per cent spent on management, twenty-eight per cent training, travelling, rest breaks, etc, and twenty-six per cent devoted directly to the public. Out of this twenty-six per cent, nineteen per cent amounts to relatively brief contacts with the public, the remainder, that is seven per cent, is used in offering sustained activities such as guided visits and talks. This type of personalized service costs about $3.09 per user.

---

4 It should be specified that this average refers to interpretation activities in the national parks as well as visitor and interpretation activities in the historic parks. Visitor services in the national parks and canals are not included.

NATIONAL PARKS

CERTAIN PERFORMANCE INDICATORS

1983-84

FORILLON - INTERPRETATION

1. Total operating cost of visitor services per visitor-day[1]

   $1.34 ($200.9 ÷ 150,239)

2. Manpower operating cost of visitor service per visitor-day[1]

   a) including management costs:

   $0.92 ($137.7 ÷ 150,239)

   b) excluding management costs:

   $0.71 ($106.1 ÷ 150,239)

---

1 This calculation includes visitor-days with the exception of re-entries and persons not making any stop in the park.

Source: Section Politique et Recherche, Parks Canada, Quebec Region.

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT
ANNÉE 1983 - 84
PARC DE LA MAURICIE - ACCUEIL

1. Coût total de fonctionnement des services d'accueil par visiteur-jour[1]

[redacted] 1,18 $ (380,6 $ ÷ 323,879)

2. Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par visiteur-jour[1]

a) en incluant les coûts de gestion:

[redacted] 0,83 $ (267,5 $ ÷ 323,879)

b) en excluant les coûts de gestion:

[redacted] 0,58 $ (187,2 $ ÷ 323,879)

---

[1] Dans ce calcul sont compris les visiteurs-jours excluant les réentrées et ceux n'arrêtant à aucun endroit dans le parc.

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAIN PERFORMANCE INDICATORS

1983-84

FORILLON - INTERPRETATION

1. Total operating cost of interpretation service per user of personalized activities

   $4.52 ($160.1 ÷ 35,459)

2. Manpower operating costs of interpretation service per user of personalized activities

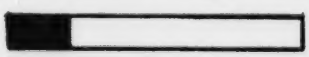
   a) including management costs:

   $3.58 ($126.90 ÷ 35,459)

   b) excluding management costs:

   $2.12 ($75.30 ÷ 35,459)

3. Time of availability to the public of interpretation service staff (excluding management) in relation to their remunerated time in operating budget*

   41% 

4. Other information:

   - number of users of non-personalized activities: not recorded
   - number of users of subsidized activities: 12,770

---

*■ In activities with sustained user/interpreter contact.
▭ In activities with user/interpreter contact of short duration.

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

PARC DE LA MAURICIE - INTERPRÉTATION

1. **Coût total de fonctionnement des services d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 5,91 $ (148,5 $ ÷ 25,119)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées:**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 4,58 $ (115,0 $ ÷ 25,119)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 3,27 $ (82,2 $ ÷ 25,119)

3. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 21%

4. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** non comptabilisé
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : 487

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

NATIONAL HISTORIC PARKS AND SITES

CERTAIN PERFORMANCE INDICATORS

1983-84

LES FORGES DU SAINT-MAURICE

1. Total operating cost of interpretation and visitor services per visitor

   $4.18 ($153.8 ÷ 36,795)

2. Total operating cost of interpretation and visitor services per user of personalized activity

   $3.21 ($153.8 ÷ 47,924)

3. Manpower operating cost of interpretation and visitor services per user of personalized activity

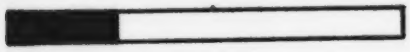
   a) including management costs:

   $2.68 ($128.2 ÷ 47,924)

   b) excluding management costs:

   $1.29 ($61.8 ÷ 47,924)

4. Time to availability to public of interpretation and visitor services staff (excluding management) in relation to their renumerated time in operating budget.*

 55%

5. Other information:

- number of users of non-personalized activities: 17,305
- number of users of subsidized activities: 4,809

*■ In activities with sustained user/interpreter contact.
□ In activities with user/interpreter contact of short duration.

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

BATAILLE DE LA CHATEAUGUAY

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 7,03 $ (130,0 $ ÷ 18,491)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**[1]

   [redacted] 7,78 $ (130,0 $ ÷ 16,706)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 4,79 $ (80,1 $ ÷ 16,706)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 1,46 $ (24,4 $ ÷ 16,706)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement**[*1]

   [redacted] 74%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** non comptabilisé
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées :** non comptabilisé

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

1 Certaines activités personnalisées n'ont pas fait l'objet d'un dénombrement en 1983-84.

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL DE LACHINE

1. Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur[1]

   0,25 $ (69,6 $ ÷ 275,009)

2. Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées

   3,28 $ (69,6 $ ÷ 21,208)

3. Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées

   a) en incluant les coûts de gestion:

   2,27 $ (48,2 $ ÷ 21,208)

   b) en excluant les coûts de gestion:

   0,53 $ (11,3 $ ÷ 21,208)

4. Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement*

   76%

5. Autres informations:

   - Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées: non comptabilisé
   - Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées : 3,074

---

* En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

[1] Dans ce calcul sont compris les visiteurs dénombrés les jours où il y a eu du gardiennage.

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

COTEAU - DU - LAC

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 4,28 $ (109,7 $ ÷ 25,630)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 6,74 $ (109,7 $ ÷ 16,278)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 5,66 $ (92,2 $ ÷ 16,278)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 3,56 $ (58,0 $ ÷ 16,278)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 31%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** non comptabilisé
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : 7,681

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

FORT CHAMBLY

1. Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur

   [redacted] 1,91 $ (197,3 $ ÷ 103,461)

2. Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées[1]

   [redacted] 12,05 $ (197,3 $ ÷ 16,379)

3. Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées[1]

   a) en incluant les coûts de gestion:

   [redacted] 5,23 $ (85,6 $ ÷ 16,379)

   b) en excluant les coûts de gestion:

   [redacted] 1,51 $ (24,7 $ ÷ 16,379)

4. Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement*[1]

   [redacted] 7%

5. Autres informations:

   - Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées: non comptabilisé
   - Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées : non comptabilisé

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

1 Certaines activités personnalisées n'ont pas fait l'objet d'un dénombrement en 1983-84.

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

FORT LENNOX

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 4,08 $ (158,4 $ ÷ 38,787)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 1,88 $ (158,4 $ ÷ 84,325)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 1,47 $ (123,7 $ ÷ 84,325)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,94 $ (79,5 $ ÷ 84,325)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 44%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** non comptabilisé
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : 1,215

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

FORT TÉMISCAMINGUE

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 1,26 $ (62,7 $ ÷ 49,607)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 8,22 $ (62,7 $ ÷ 7,628)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 6,67 $ (50,9 $ ÷ 7,628)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 2,98 $ (22,7 $ ÷ 7,628)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 52%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** 2,839
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées :** 1,530

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

LA MAISON LAURIER

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   13,08 $ (118,4 $ ÷ 9,052)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   8,32 $ (118,4 $ ÷ 14,230)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   7,06 $ (100,4 $ ÷ 14,230)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   3,88 $ (55,2 $ ÷ 14,230)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   94%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** 817
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : non comptabilisé

---

* En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

MAISON LOUIS-S. ST-LAURENT

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 5,53 $ (128,2 $ ÷ 23,185)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 3,26 $ (128,2 $ ÷ 39,345)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 2,53 $ (99,7 $ ÷ 39,345)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 1,12 $ (43,9 $ ÷ 39,345)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 57%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** 14,100
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : 7,056

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

LES FORTIFICATIONS DE QUÉBEC

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   0,21 $ (104,5 $ ÷ 487,960)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   1,44 $ (104,5 $ ÷ 72,385)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   0,85 $ (61,5 $ ÷ 72,385)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   0,57 $ (40,9 $ ÷ 72,385)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   65%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** 5,388
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées :** 31,749

---

* En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

FORT NO. 1 DE LA POINTE-LÉVIS

1. Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur

   [redacted] 5,82 $ (101,1 $ ÷ 17,373)

2. Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées

   [redacted] 3,50 $ (101,1 $ ÷ 28,861)

3. Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées

   a) en incluant les coûts de gestion:

   [redacted] 2,24 $ (64,7 $ ÷ 28,861)

   b) en excluant les coûts de gestion:

   [redacted] 1,11 $ (31,9 $ ÷ 28,861)

4. Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement*

   [redacted] 59%

5. Autres informations:

   - Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées: 5,690
   - Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées : 4,588

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

PARC CARTIER - BRÉBEUF

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 0,93 $ (160,7 $ ÷ 172,929)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 0,96 $ (160,7 $ ÷ 167,346)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,75 $ (124,9 $ ÷ 167,346)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,43 $ (72,7 $ ÷ 167,346)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 48%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** 4,308
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : 22,770

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

PARC DE L'ARTILLERIE

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par visiteur**

   [redacted] 3,79 $ (352,9 $ ÷ 93,126)

2. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   [redacted] 3,36 $ (352,9 $ ÷ 104,986)

3. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil et d'interprétation par utilisateur d'activités personnalisées**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 2,29 $ (240,1 $ ÷ 104,986)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 1,39 $ (146,4 $ ÷ 104,986)

4. **Temps de disponibilité au public du personnel des services d'accueil et d'interprétation (en excluant la gestion) par rapport à leur temps rémunéré sur le budget fonctionnement***

   [redacted] 55%

5. **Autres informations:**

   - **Nombre d'utilisateurs des activités non personnalisées:** non comptabilisé
   - **Nombre d'utilisateurs des activités subventionnées** : 32,021

---

* [redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides continus
[redacted] En activités avec contacts utilisateurs-guides momentanés

---

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

HERITAGE CANALS

CERTAIN PERFORMANCE INDICATORS

1983-84

CARILLON CANAL - VISITORS AND PLEASURE CRAFT

1. Total operating cost of visitor services by visitor and pleasure boat

   $2.84 ($120.3 ÷ 42,426)

2. Manpower operating cost of visitor services by visitor and pleasure boat

   a) including management costs:

   $2.14 ($91.0 ÷ 42,426)

   b) excluding management costs:

   $1.63 ($69.1 ÷ 42,426)

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL STE-ANNE - VISITEURS ET PLAISANCIERS

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil par visiteur et plaisancier**

   [redacted] 0,88 $

   (115,4 $ ÷ 131,594)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par visiteur et plaisancier**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,79 $

   (103,4 $ ÷ 131,594)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,61 $

   (80,7 $ ÷ 131,594)

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL ST-OURS - VISITEURS ET PLAISANCIERS

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil par visiteur et plaisancier**

   [redacted] 0,59 $ (91,7 $ ÷ 155,675)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par visiteur et plaisancier**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,56 $ (86,8 $ ÷ 155,675)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 0,43 $ (67,3 $ ÷ 155,675)

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL CHAMBLY - VISITEURS ET PLAISANCIERS

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil par visiteur et plaisancier**

[redacted] 5,85 $ (654,9 $ ÷ 112,004)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par visiteur et plaisancier**

a) **en incluant les coûts de gestion:**

[redacted] 5,75 $ (644,1 $ ÷ 112,004)

b) **en excluant les coûts de gestion:**

[redacted] 5,35 $ (598,9 $ ÷ 112,004)

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAIN PERFORMANCE INDICATORS

1983-84

CARILLON CANAL - NAVIGATION

1. Total operating cost of visitor services by boat

   $41.96 ($120.3 ÷ 2,867)

2. Manpower operating cost of visitor services by boat

   a) including management costs:

      $31.74 ($91.0 ÷ 2,867)

   b) excluding management costs:

      $24.10 ($69.1 ÷ 2,867)

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL STE-ANNE - NAVIGATION

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil par bateau**

   [redacted] 12,73 $ (115,4 $ ÷ 9,066)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par bateau**

   a) **en incluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 11,41 $ (103,4 $ ÷ 9,066)

   b) **en excluant les coûts de gestion:**

   [redacted] 8,90 $ (80,7 $ ÷ 9,066)

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL ST-OURS - NAVIGATION

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil par bateau**

[redacted] 15,28 $ (91,7 $ ÷ 6,001)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par bateau**

a) **en incluant les coûts de gestion:**

[redacted] 14,46 $ (86,8 $ ÷ 6,001)

b) **en excluant les coûts de gestion:**

[redacted] 11,21 $ (67,3 $ ÷ 6,001)

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec

CERTAINS INDICATEURS DE RENDEMENT

ANNÉE 1983 - 84

CANAL CHAMBLY - NAVIGATION

1. **Coût total de fonctionnement des services d'accueil par bateau**[1]

[redacted] 98,35 $ (654,9 $ ÷ 6,659)

2. **Coût de fonctionnement en main-d'oeuvre des services d'accueil par bateau**[1]

a) **en incluant les coûts de gestion:**

[redacted] 96,73 $ (644,1 $ ÷ 6,659)

b) **en excluant les coûts de gestion:**

[redacted] 89,94 $ (598,9 $ ÷ 6,659)

---

[1] Dans ce calcul est comprise la somme des bateaux dénombrés aux postes 1 et 5.

Source: Section Politiques et Recherche, Parcs Canada, Région du Québec